

「レジ対応でのコミュニケーションを改めて考える」

アズライト代表 榎本 博之

慢性的な人材不足から、レジ対応は小売業全体の大きな課題となっている。コロナ禍での非接触意識の高まりにより、レジ対応を取り巻く環境は変化した。決済のみをお客様自身で行うセミセルフレジや、商品スキャンを含めてレジ対応をお客様自身が行うフルセルフレジの導入が進み、お客様とのコミュニケーションの取り方が変化している。「レジはお客様満足の最終関門」と呼ばれ、どれだけ商品やサービスが優れていても、レジ対応一つで評価に影響を与える重要な要素である。これは顧客満足や集客力につながっていく。省力化や生産性向上への注力が高まる中で、どのようにレジ対応を位置づけていけばいいのか、考えてみたい。

レジ対応を取り巻く環境の変化

スーパーマーケットの業界団体が発行している「2024 年度版スーパーマーケット白書」によると、レジ決済システムの導入割合はセルフ精算(いわゆるセミセルフ)レジが 78.2%、セルフレジが 31.1%、セルフバーコードスキャンが 13.2%となっている。セミセルフレジの導入が 80%近くを占めており、多くのスーパーマーケットで導入が進んでいるのが分かる。前回紹介した「中小企業省力化投資補助金」においても、小売業では自動精算機が対象になっており、レジ対応に対する省力化はますます進んでいくだろう。「株式会社 MS&Consulting」が実施したセルフレジに関するアンケートによると、セルフレジを選ぶ理由として「混雑しておらず時短になる」、「品数が少ない場合は手間が少ない」、「人の目を気にせず、自分のペースで会計ができる」、「店員とのやり取りをしなくて良い」が挙げられた。一方、通常のレジを選ぶ理由としては「セルフレジの操作が分かりにくい」、「店員さんの方がスキャンが早く終わる」、「人がいることで安心感がある」、「クーポンや商品券等の利用がしやすい」、「品数が多い場合は店員さんに任せたい」が挙げられた。

双方を見ると、タイムパフォーマンス(タイパ)の面では、セルフ、通常ともにそれぞれにメリットがあるようだ。レジ対応については、やり取りの煩わしさと安心感によって利用に差が出ている結果となっている。リピート購入が多く、買い慣れた商品である場合、店員とのやり取りをする必要はなく、セルフレジの利用が促進されるかもしれない。

一方で、店員が介在することでスムーズに会計を済ませ、買物時の満足を高めることも依然として残されているのも事実だ。お客様自ら直接会計するメリット、店員が行うことでのメリットの双方を考えながら、今後のレジ対応を考えていく必要があるだろう。

レジ対応の有効性を見直す

セミセルフレジの導入は進んでいるが、セルフレジの導入は 30%程度に留まっている。スーパーマーケットの中にはセルフレジの導入自体を行っていないところも少なくない。これは、店員とお客さまとのコミュニケーションの場としてレジが有効に活用していると考えているからにほかならない。挨拶や声掛けによる安心感だけでなく、スキャン時の商品確認や販促施策の対応など買物時の「不」を取り除くチェックが、お店の評価を高める原動力になっている。

お客様が認識していなくても、アプリやクーポンでの割引案内をしてくれると、お客様のお得感は上昇する。実際、私自身レジで精算を済ませようとアプリを提示したところ、購入品の中にアプリクーポンの該当品があり、案内してくれたアルバイトがいた。販促施策の多くはお客様が主体となって行動しないと利用できないと考えがちだが、レジ対応次第では、お客様に気づきを与えるきっかけになり得るのではないかな。

これはアメリカでの出来事だが、たまたま購入しようとした商品の販売期限が直前に迫っており、商品の交換を促された。売場が広いので 5 分ほどかかってレジに戻ると長い列ができていたが、私に気づいたスタッフは別のレジを開放して優先的にレジ対応をしてくれた。このように対応いかんによって、購入後のお客様の満足度に影響を与える出来事は有人レジだからこそ顕在化する。

また、購入時の気持ちの余裕を作るのもレジ対応に求められる要素ではないか。セルフレジが浸透し、お客様のペースで会計ができる一方で、ペースがまちまちなため後ろの視線を気にする人は少なくない。セミセルフレジでも、生産性を重視するあまり、スピードを重視した対応があるが、あるスーパーマーケットでは商品スキャン時と精算レジの案内の間を少し取り、お客さまとのアイコンタクトをしたうえで誘導している。これも小さなことであるが、人がいることでの安心感につながっている。

バランスを意識したレジ対応を！

アメリカではセルフレジの見直しが進んでいる。万引きによる不正ロスが増えただけでなく、その対応による人件費増加が要因と言われている。また、お客様の中には無用なトラブルを避けるためセルフレジの利用を敬遠する動きがあるようだ。

単に会計処理をするだけであれば、省力化を図ることは優先事項になる。しかしながら、お客様とのコミュニケーションの場としての役割を考えれば、どのような対応が必要なのかを検討し、買物時の安心感につながる雰囲気づくりが求められる。ベストマッチングとなるレジ対応はどんなものかを今後も追求していきたい。